

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Penelitian

Waktu penelitian digunakan untuk melakukan penelitian ini selama dua bulan, terhitung setelah seminar proposal dilakukan pada tanggal 25 Juni 2012 dan ada surat rekomendasi dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangka Raya.

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 2 (dua) bulan yaitu dari tanggal 28 Juni sampai 28 Agustus 2012, dengan tenggang waktu tersebut peneliti merasa cukup untuk menggali serta mengumpulkan data dan fakta berupa informasi dari subjek maupun informan yang berhubungan dengan permasalahan tersebut.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian mengambil tempat di Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit Jl. AIS. Nasution Kecamatan Mentawa Baru Ketapang yang terletak di Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah.

C. Pendekatan Penelitian dan jenis penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam pendekatan ini penelitian kualitatif maka menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang

diamati.²⁵ Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskriptif, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Kesimpulan yang diberikan selalu jelas data faktualnya sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh. Uraian kesimpulan didasari oleh angka yang diolah tidak secara terlalu dalam. Kebanyakan pengolahan datanya didasarkan pada analisis persentase dan analisis kecenderungan.²⁶

Melalui penelitian ini, dengan pendekatan kualitatif deskriptif dapat dihimpun data sewajarnya terarah dan dapat dipertanggungjawabkan dan diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit.

D. Penentuan Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian ini adalah mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit beserta pelayanan yang diberikan serta faktor yang mendorong para nasabah tersebut sehingga memilih bertransaksi di Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit.

Sedangkan, subjek penelitian ini adalah nasabah yang ada pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit untuk dapat memberikan data primer untuk penelitian ini. Dengan ini peneliti menarik 10 nasabah sebagai subjek

²⁵Lexy.J Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2001. h. 3.

²⁶ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2007, h. 06.

penelitian dengan alasan bahwa mereka sebagai nasabah tetap di Bank tersebut serta manager dan karyawan bagian Costumer Service Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit masing-masing 1 orang. Data penelitian dikumpulkan dengan cara wawancara tidak terstruktur. Sebagai bahan penunjang atau data sekunder adalah manager dan karyawan Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit, pencatatan laporan yang mendukung penelitian, serta studi kepustakaan dengan membaca literatur yang berhubungan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada si peneliti. Wawancara ini dapat dipakai untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi.²⁷

Dalam hal ini untuk mengetahui lebih mendalam tentang bagaimana cara Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit dalam peningkatan kualitas pelayanan, apa kendala dalam memberikan pelayanan kepada nasabah serta bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit, dengan cara

²⁷*Ibid.*, h. 64.

meminta keterangan atau bertanya kepada subjek penelitian, kemudian para subjek tersebut dapat memberikan keterangan dan jawaban dengan jelas dan baik.

Pada teknik ini, penulis mengadakan percakapan langsung kepada subjek untuk mendapatkan informasi atau keterangan yang sebanyak-banyaknya. Wawancara yang digunakan mementingkan kedalaman pertanyaan yang pada akhirnya diperoleh data secara detail dan lengkap.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara tidak berstruktur adalah dimana pewawancara menetapkan pertanyaan secara terbuka dari pertanyaan-pertanyaan yang akan dilakukan.

2. Observasi

Pada teknik ini penulis mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui masalah dan keadaan yang sebenarnya terhadap apa yang diteliti. Adapun yang menjadi pengamatan langsung adalah pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit dalam setiap transaksinya.

3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data beberapa catatan dan laporan-laporan yang berhubungan dengan data yang digali. Adapun data yang didapat dari mengkaji dokumentasi ini adalah mengenai gambaran umum lokasi penelitian (profil) Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit, struktur organisasinya, serta produk dan layanan-layanannya. Dokumentasi lainnya yang dikumpulkan penulis adalah

sekilas tentang kota Sampit yang ada kaitannya dengan data yang dibutuhkan oleh penulis.

F. Pengabsahan Data

Pengabsahan data sangat diperlukan karena menjamin bahwa semua hasil dan pengamatan atau obsevasi, wawancara dan dokumentasi memang benar dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lokasi penelitian. Oleh karena itu, keabsahan data dalam penelitian ini menjamin bahwa dalam mendeskripsikan sejauh mana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit memerlukan jawaban yang jelas dari para subjek, yakni para nasabah yang bertransaksi di Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit dan tidak diragukan lagi keabsahannya

Terkait secara langsung dengan pengabsahan data ini, adapun trianggulasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah *trianggulasi sumber*. Hal ini dimaksudkan untuk membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.²⁸

Dalam pelaksanaan *trianggulasi sumber*, untuk mengecek kebenaran data yang diungkapkan subjek penelitian yakni nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit, maka penulis juga melakukan wawancara dengan data lain sebagai informan atau penguat data, seperti manager dan karyawan di Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit.

²⁸Lexy. J Meleong, *Metodologi Penelitian*, h. 178.

Langkah berikutnya yang dilakukan penulis dalam proses penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada subjek penelitian untuk mencari tingkat kedalaman informasi data dari mereka, serta dokumentasi. Sebagai data tambahan atau sumber data pendukung penelitian, penulis juga melakukan wawancara kepada pihak Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit yakni manager dan karyawan. Hal ini dilakukan penulis, hanya sebagai pembandingan data untuk memperkuat atau pendukung pada data yang telah penulis dapatkan terhadap para subjek penelitian.

G. Analisis Data

Analisis data bermaksud untuk mengorganisasikan data yang terkumpul. Data-data yang telah diperoleh di lokasi penelitian dianalisis dengan langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilahan, pemusatan perhatian pada penyederhaan, pengabstraksan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dilapangan dan merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data.

Pada tahap pertama ini, dari beberapa data yang telah didapatkan dan dibuat oleh penulis pada saat penelitian, tidak semuanya harus dicantumkan dan dianalisis dalam skripsi ini. Namun, penulis melakukan pemilahan, penggolongan dan pengorganisasian data yang relevan atau sesuai dengan data yang dibutuhkan untuk memecahkan permasalahan

penelitian. Setelah itu, langkah selanjutnya yang dilakukan penulis adalah menganalisis data tersebut satu-persatu dan disesuaikan dengan masing-masing rumusan masalah penelitian. Hal ini, dilakukan agar tidak ada kekaburan dan perluasan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang sudah tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penyajian tersebut dapat berbentuk matriks, grafik, jaringan dan bagan.²⁹

Selanjutnya, tahap kedua ini penulis catumkan pada penyajian data hasil penelitian, serta analisis dan pembahasan pada bab IV. Penyajian data tersebut, penulis susun secara sistematis, yang mengkonfirmasi dan menyesuaikan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai bagaimana cara Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi nasabah, apa kendala Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit.

²⁹Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis dan Kualitatif, terjemah.TjepTjep Rohandi Rohidi*, Jakarta: Universitas Indonesia, 1992, h. 16-17.

3. Menarik kesimpulan dan verifikasi

Data *conclusions* atau menarik kesimpulan dari data yang diperoleh yaitu setelah semua data-data yang diinginkan diperoleh selanjutnya mencari kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah.³⁰

Penarikan kesimpulan dengan verifikasi dilakukan dengan melihat kembali pada reduksi data maupun pada data display, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang dianalisis.³¹

Kemudian pada tahap ketiga atau yang terakhir ini, penulis melakukan verifikasi atau menarik kesimpulan dari data yang diperoleh dan dianalisis sebelumnya. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab semua rumusan masalah dalam penelitian ini, yang selanjutnya penulis tuangkan pada bab V dalam skripsi ini.

³⁰ *Ibid.*, h. 15-19.

³¹ Abdul Qodir, *Metodologi Riset Kualitatif (Panduan Dasar melakukan Penelitian Kualitatif)*, Palangka raya: Tanpa Penerbit, h. 87.